# BAB II

# GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

## 2.1 Gambaran Umum PT Asuransi Jiwasraya

Perusahaan asuransi PT Jiwasraya merupakan perusahaan asuransi jiwa yang dimana perusahaan ini milik pemerintah. Kegiatan utama perusahaan PT Jiwasraya yaitu membantu masyarakat dalam merencanakan keuangan di masa yang akan datang. Bidang asuransi pada PT Jiwasraya yaitu asuransi jiwa.

### 2.1.1 Sejarah Singkat PT Asuransi Jiwasraya

PT Asuransi Jiwasraya berawal dari adanya kesadaran dari para pemuka masyarakat Belanda yang tinggal di Batavia, pada saat Pemerintahan Kolonial Belanda, akan jaminan hari tua mereka kelak. Kemudian setelah melewati beberapa kali pertemuan diantara pemuka masyarakat Belanda tersebut, maka disepakati untuk membentuk sebuah badan usaha yang dapat mengelola asuransi jiwa dan jaminan hari tua yang diperuntukkan bagi masyarakat Belanda yang tinggal di Indonesia. Perusahaan ini memiliki peranan sebagai satu perusahaan asuransi yang menawarkan perlindungan keuangan kepada nasabah. Akhirnya pada tanggal 31 Desember 1859 didirikanlah sebuah badan usaha yang dengan nama *NV Nederlandsche Indische Levenverzekering en Lijvrente Maatschappij* (NILLMIJ) van 1859 atau dapat diartikan sebagai " Perusahaan Asuransi Jiwa dan Jaminan Hari Tua Hindia Belanda" di Jakarta.

Berdasarkan catatan sejarah, maka badan usaha NILLMIJ van 1859 yang disahkan dengan Akta Notaris William Henry Herklots nomor 185 ini diakui sebagai perusahaan asuransi jiwa yang pertama kali berdiri di Indonesia (Hindia Belanda pada waktu itu). Tujuan utama dari pendirian perusahaan ini adalah memberikan pemahaman serta mendidik dan menyadarkan masyarakat tentang arti penting masa depan yang perlu direncakan dengan baik.

Manajemen NILLMIJ van 1859 menyadari bahwa dana yang dihimpun adalah milik nasabah berdasarkan kepercayaan, dan oleh karena itu maka segala hitungan atas hak nasabah dilakukan secara teliti, transparan dan mengutamakan kepentingan pemegang polis. Melalui proses nasionalisasi terhadap perusahaan-perusahaan milik Belanda oleh Pemerintah Indonesia, pada tanggal 17 Desember 1960, PT Djiwa NILLMIJ van 1859 diambil alih oleh Pemerintah Republik Indinesia dan dijadikan Perusahaan Negara (PN) dengan diberi nama PN. Pertanggungan Djiwa Sejahtera. Istilah perusahaan Negara itu pada kemudian hari diubah menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan berganti nama menjadi Perusahaan Negara Asuransi Djiwasraja yang merupakan peleburan Perusahaan Negara Asuransi Djiwa Eka Sedjahtera pada tanggal 1 Januari 1966, berdasarkan PP Nomor 40 Tahun 1965. Setelah melewati beberapa proses peleburan dan perubahan nama, maka berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1972, tanggal 23 Maret 1973 dengan Akta Notaris Mohamad Ali Nomor 12 Tahun 1973 perusahaan ini Perusahaan Negara Asuransi Djiwasraja berubah status menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Asuransi Jiwasraya,

Selanjutnya sesuai dengan Anggaran Dasar PT Asuransi Jiwasraya (Persero) yang telah beberapakali diubah dan ditambah, terakhir dengan Akta Notaris Netty Maria Machdar, SH. Nomor 155 tanggal 29 Agustus 2008.

Dalam menjalankan usahanya, Jiwasraya selalu berusaha menyesuaikan diri dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Itu sebabnya perusahaan selalu mengadakan pembaruan demi menjawab tuntutan jaman, diantaranya pada tahun 2003 mewujudkan semangat baru dalam motto 3-P yaitu Product, Process dan People.

Sisi Product berarti bahwa perusahaan selalu berusaha menghadirkan produk-produk yang inovatif, seperti halnya JS Link Fixed 95 dan JS Link Fixed 93 untuk produk unit link (menggabungkan unsur proteksi dan invetasi), serta JS Prestasi dan JS Dana Multi Proteksi untuk asuransi pendidikan. Pada unsur Process artinya Jiwasraya selalu berusaha untuk menerapkan teknologi komunikasi terkini dalam melengkapi kecepatan dan keakuratan layanannya. Teknologi tersebut dinamakan JL-iNdO dan V-SAT. Melalui JL-iNdO proses pencetakan polis dapat segera dilakukan di cabang dimana polis diterbitkan, sedangkan V-SAT merupakan teknologi komunikasi yang menghubungkan seluruh kantor Jiwasraya baik *Head Office*, Regional *Office* maupun *Branch Office* menjadi satu kesatuan (*on line*). Sementara itu peningkatan dari sisi People dilakukan melalui standarisasi kualitas seluruh agen Jiwasraya. Perusahaan juga secara rutin mengadakan berbagai pendidikan dan pelatihan karyawan baik di dalam maupun luar negeri. Sampai saat ini Jiwasraya memiliki

505 tenaga ahli & profesional di bidang asuransi yang tersebar baik di Head *Office* maupun Regional *Office*/*Branch Office*.

Dukungan ketiga pilar di atas diperkuat pula oleh landasan finansial yang kokoh, diyakini akan menjadikan Jiwasraya sebagai perusahaan asuransi komersial yang terpercaya dan terkemuka, di dalam negeri maupun di luar negeri.

Perkembangan terus terjadi seiring perkembangan zaman. Jiwasraya semakin mampu meningkatkan usaha dengan tetap memberi kualitas pelayanan yang semakin mengutamakan dan berorientasi pada kepuasan optimal dari para pemegang polisnya sebagai mitra kerja perusahaan. Walaupun dihadapkan dengan kondisi persaingan ketat pada pasar industri asuransi jiwa nasional, Jiwasraya masih tetap mampu membuktikan keunggulan kinerjanya dan berkomitmen untuk terus mengembangkan kualitas produk dan pelayanannya. Sebagai perusahaan asuransi jiwa milik negara yang tidak memiliki hak monopoli, Jiwasraya telah melakukan perubahan mendasar pada tahun 2003 yakni dengan merubah logo yang sudah menjadi citra selama puluhan tahun serta meluncurkan nilai-nilai utama *(Corporate Values)* perusahaan yakni integritas, memiliki kompetensi, berorientasi pelanggan dan berorientasi bisnis yang menjadi budaya kerja baru bagi setiap insan Jiwasraya agar perusahaan dapat secara konsisten terus berkembang di tengah persaingan industri asuransi jiwa yang semakin kompetitif

### 2.1.2 Visi, Misi dan Core Values PT Asuransi Jiwasraya (Persero)

PT Asuransi Jiwasraya merupakan salah satu perusahaan milik negara yang bergerak di bidang perencanaan keuangan masyarakat, dimana dalam kegiatannya harus memberikan pelayanan dan meningkatkan kepercayaan dari para nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Sebagai sarana untuk mewujudkannya, diperlukan visi dan misi serta core values yang memiliki dapat dipercaya. Visi dan misi harus menyatakan keberadaan suatu organisasi dan sebagai penetapan tujuan yang akan di raih.

**Visi Jiwasraya :**

Menjadi perusahaan yang terpercaya dan dipilih untuk memberikan solusi bagi kebutuhan asuransi dan perencanaan keuangan.

**Misi Jiwasraya :**

Misi dapat dirinci sebagai berikut;

1. **Misi Jiwasraya bagi Pelanggan**

   Selalu memberikan rasa aman, kepastian dan kenyamanan melalui solusi inovatif dan kompetitif bagi pelanggan atas kebutuhan asuransi dan perencanaan keuangan.

2. **Misi Jiwasraya bagi Pemegang Saham**

   Menciptakan nilai pemegang saham (shareholder value creation) yang atraktif melalui pengelolaan operasional dan investasi perusahaan yang berlandaskan prinsip-prinsip *good corporate governance*.

3. **Misi Jiwasraya bagi Karyawan**

   Menjadi tempat pilihan untuk tumbuh dan berkembangnya karyawan menjadi profesional yang memiliki integritas dan kompetensi di bidang asuransi dan perencanaan keuangan.

4. **Misi Jiwasraya bagi Agen**

   Berkomitmen mengembangkan agen yang memiliki dedikasi, kemampuan dan integritas sehingga perusahaan menjadi tempat pilihan bagi agen yang ingin berkarier serta memiliki penghasilan tinggi.

5. **Misi Jiwasraya bagi Masyarakat**

   Berpartisipasi mewujudkan peningkatan kesejahteraan melalui kontribusi dalam proses pembangunan masyarakat.

6. **Misi Jiwasraya bagi Aliansi**

   Membangun kemitraan yang saling menguntungkan serta menciptakan sinergi bisnis untuk meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan.

7. **Misi Jiwasraya bagi Distribusi**

   Meningkatkan penetrasi pasar dan kualitas pelayanan kepada pelanggan secara lebih efisien dan efektif melalui *multiple distribution channel* seperti *bancassurance, direct marketing dan financial planning*.

8. **Misi Jiwasraya bagi Pemasok**

   Melakukan kerjasama dengan pemasok sesuai prinsip keterbukaan, fairness, saling menguntungkan dan berkembang sebagai *'partner in progress*.

9. **Misi Jiwasraya bagi Regulator**

   Mewujudkan praktek pengelolaan bisnis asuransi dan perencanaan keuangan yang sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

10. **Misi Jiwasraya bagi Penagih**

    Menjaga kemitraan dengan penagih yang memiliki integritas dan kompetensi dalam penagihan premi.

***Core Values*** **:**

Adapun nilai-nilai utama yang mendasari kinerja perseroan adalah sebagai berikut :

1. Integritas: melekat dengan pengetahuan tentang benar dan salah, kemampuan untuk menghindari kekeliruan, kesalahan dan kemauan untuk berdiri tegak demi kebenaran.
2. Kompetensi: memiliki pemahaman bahwa setiap karyawan Jiwasraya memiliki semangat untuk maju, rasa tanggung jawab serta keinginan yang kuat untuk selalu mengambil inisiatif dan melakukan pengembangan diri menjadi karyawan yang dari waktu ke waktu meningkat kompetensinya.
3. *Customer Oriented* atau berorientasi kepada pelanggan berarti ‘mendengarkan’ pelanggan, mengenali, memenuhi dan melebihi kebutuhan mereka; mengantisipasi kebutuhan mereka di masa datang. Memiliki makna menyesuaikan apa yang kita lakukan dan bagaimana kita melakukannya sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

4. *Business Oriented* atau berorientasi ke bisnis berarti: mengerti dan paham benar bagaimana bisnis bekerja, bagaimana prinsip menciptakan dan mengambil kesempatan, mengelola risiko, mengambil inisiatif, cepat dan tanggap terhadap peluang bisnis, mengerti akan konsekuensi untung rugi dalam jangka pendek dan jangka panjang.

**Tujuan Jiwasraya :**

Memberikan pemahaman dan mendidik dan menyadarkan masyarakat tentang arti penting masa depan yang perlu direncanakan secara baik

**Arti Logo PT Asuransi Jiwasraya (Persero)**




Gambar 2.1 : Logo Perusahaan

Filosofi pohon rindang yang digambarkan seperti pohon beringin yang dapat diartikan:

1. Melindungi, memberikan perlindungan bagi nasabahnya
2. Pertumbuhan, Jiwasraya bisa tumbuh di atas rata-rata pertumbuhan industri asuransi
3. Kesuburan, karyawan yang bekerja di Jiwasraya bisa hidup sejahtera
4. Warna merah dan biru memberikan kesan dinamis, semangat, berani, penuh percaya diri dan inovatif.

## 2.2 Struktur Organisasi PT Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office*

Jenis organisasi organisasi pada PT Jiwasraya Susunan organisasi PT Jiwasraya Bandung Timur *Branch Office* adalah otoriter, pemimpin yang memusatkan segala keputusan dan kebijakan yang diambil dari dirinya sendiri secara penuh. Segala pembagian tugas dan tanggung jawab dipegang oleh si pemimpin yang otoriter tersebut, sedangkan para bawahan hanya melaksanakan tugas yang telah diberikan. Stuktur organisasi pada PT Jiwasraya Bandung Timur *Branch Office* sebagai berikut:

- *Branch* Manajer

  Membawahi :

  1. Kepala Seksi Operasional

     Membawahi:

     a. Administrator Seksi Operasional/ kasir kwitansi

  2. Kepala Seksi Pertanggungan

     Membawahi:

     a. Administrator Seksi Pertanggungan

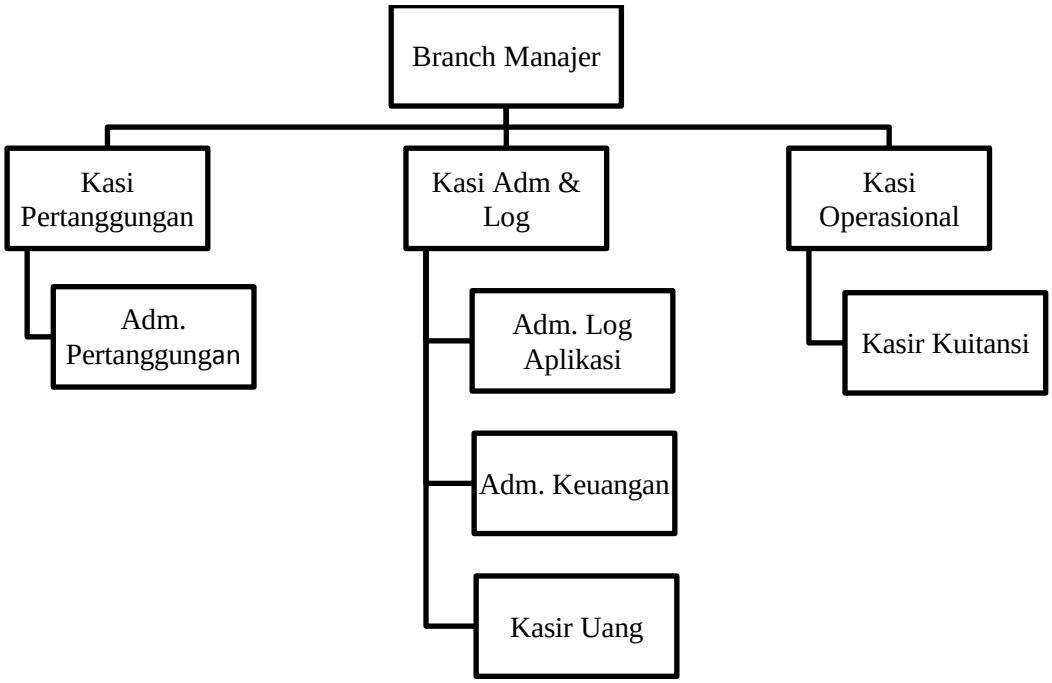
  3. Kepala Seksi Administrasi & Logistik

     Membawahi:

     a. Administrator1 Seksi Administrasi & Logistik

     b. Kasir Aplikasi Seksi Administrasi & Logistik

     c. Kasir Seksi Administrasi & Logistik




*Gambar 2.2*
*Struktur Organisasi*

## 2.3 Uraian Dekripsi Pekerjaan Pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office*

Dalam kegiatannya, setiap posisi jabatan atau *staff* memiliki tugas dan kewajiban masing-masing yang telah ditentukan. Sehingga setiap masalah sudah di atur sesuai dengan bidang-bidang staff tersebut. Wewenang dan tanggung jawab setiap staf di PT Jiwasraya adalah sebagai berikut:

a. *Branch* Manajer

1. Atasan Jabatan : Regional *Office*

2. Fungsi Jabatan

   Mengkoordinasi Mengkoordinasi seluruh kegiatan di lingkungan BO dan Area *Office* (AO) dalam rangka mencapai produktivitas yang ditargetkan perusahaan dan pertumbuhan di akhir tahun.

3. Tugas Pokok

   a. Membina hubungan baik dengan pelanggan
   b. Mengawasi dan mengevaluasi perkembangan dan pencapaian target bawahan serta membantu memberikan alternatif jalan keluar apabila terjadi kesulitan
   c. Melakukan aktivitas penjualan produk pertanggungan perorangan dan penjualan produk pertanggungan kumpulan.
   d. Bersama-sama melakukan penetrasi pasar dengan para Areal Manajer (AM) dan Unit Manajer (UM)
   e. Merencanakan dan mengkoordinir penetapan target para AM, UM, Agen dan Penagih
   f. Merencanakan kegiatan dan strategi pemasaran
   g. Melakukan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia yang berada di bawah pengawasannya
   h. Menandatangani dan memeriksa ulang kelengkapan dokumen,dan surat-surat yang masuk.

4. Sasaran Kerja dan Target
    a. Mencapai target bisnis tahunan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
    b. Memastikan tercapainya target operasional BO sesuai dengan RKAP baik yang dilakukan melalui aktivitas penjualan secara pribadi maupun secara organisasi
    c. Melaksanakan kegiatan pemasaran di AO dan Unit *Office* (UO) sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
    d. Mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan
    e. Meningkatkan performa dan kinerja bawahan.
5. Jumlah Laporan

    1 (satu) : Laporan Hasil Kinerja Sampai Jangka Waktu Berjalan
6. Wewenang
    a. Memutuskan izin desisi klaim ekspirasi (lebih kecil atau sama dengan Rp. 50 juta)
    b. Memutuskan izin penggadaian polis (lebih kecil atau sama dengan Rp. 50 juta)
    c. Menilai kinerja bawahan
    d. Memperoleh kompensasi atau jasa penutupan sebagai penutup atas pencapaian premi yang diperoleh melalui aktivitas penjualan secara pribadi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Perusahaan
    e. Melakukan pembinaan (coaching) dan konseling kepada bawahan
    f. Mengirimkan bawahan untuk mengikuti pendidikan atau pelatihan

7. Pelangan
    a. Internal :
        1) Direksi
        2) Seluruh Divisi di Head *Office* (HO)
        3) Bagian Operasional Regional *Office* (RO)
    b. Ekternal:
        1) Pemegang Polis
        2) Rekanan Join Operational (mitra kerja)
8. Hubungan Kerja
    a. Divisi Satuan Pengawasan Intern (SPI) : dalam hal pengawasan proses kerja (meliputi keuangan,kebijakan, dan manajemen audit) dalam BO.
    b. Bagian Operasional RO : koordinasi masalah aturan pemasaran
    c. Bagian Pertanggungan RO: koordinasi masalah pelayanan Pertanggungan Kumpulan (PK) dan Pertanggungan Perorangan (PP) meliputi produk dan pemeliharaan produk, tarif asuransi serta pelayanan klaim dan meninggal yang masih berada dalam wewenang RO.
    d. Bagian Administrasi dan Keuangan RO: dalam hal mekanisme penerimaan atau pembayaran premi nasabah maupun internal
    e. Bagian Sumber Daya RO: menyangkut masalah karyawan serta segala kebutuhan administrasi di BO

b. Seksi Operasional

1. Atasan Jabatan : *Branch* Manajer
2. Fungsi Jabatan

   Merencanakan, mengorganisir, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan-kegiatan inkaso dan pemasaran di *Branch Office* (BO) agar proses operasional BO dapat berjalan secara efektif dan efsien.
3. Tugas Pokok
   a. Mengawasi dan mengontrol pendistribuan kwitansi lanjutan dan Bukti Penerimaan Premi Pertama (BP3) dan BPPS.
   b. Membuat laporan klad kas harian kuitansi dan kartu kontrol kuitansi.
   c. Membuat daftar sisa kuitansi dan daftar aging setiap 3 bulan sekali serta melakukan pencocokan data dengan neraca dan daftar LIPP.
   d. Mengawasi dan mengontrol proses administrasi penyetoran dan pelunasan premi pertama dan lanjutan.
   e. Mengawasi pelaksanaan penagihan.
   f. Membuat daftar sisa kuitansi dan daftar aging setiap 3 bulan sekali serta melakukan pencocokan data dengan neraca dan daftar LIPP.
   g. Mengawasi kegiatan pemasaran dan peng-administrasiannya.
   h. Melakukan perhitungan remunerasi dan komisi untuk agen.
   i. Mengawasi dan mengontrol formasi area *office*.

4. Sasaran Kerja dan Target

   Memastikan operasional Inkaso dan pemasaran BO dapat berjalan sesuai target secara efektif, efisien dan tepat waktu.

5. Jumlah Laporan

   (empat) :

   1) Laporan Khusus Area *Office/Branch Office*
   2) Laporan Penagihan.
   3) Laporan Produksi Agen.
   4) Laporan *Checklist* formasi Agen.

6. Wewenang

   a. Memutuskan dan memerintahkan pelaksanaan tugas kepada para staf sebawahannya sesuai pembagian tugas yang telah ditetapkan.
   b. Memberikan penilaian kinerja kepada bawahan.
   c. Memiliki wewenang untuk melakukan pembinaan (coaching) kepada bawahan.

7. Pelangan

   a. Internal:

      1) *Regional Office* (RO)
      2) Divisi Pemasaran
      3) Divisi Penjualan.
      4) Divisi *Agency*

b. Eksternal:

   1) Agen

   2) Nasabah

8. Hubungan Kerja

   a. Divisi Agency, dalam hal mengawasi dan mengevaluasi kegiatan agen.

   b. Bagian Underwritting, dalam menentukan tarif premi dan status polis.

   c. Bagian Inkaso di HO, dalam pengadministrasian dan pencatatn kegiatan inkaso.

   d. Seksi Pertanggungan, dalam menerima SPAJ.

   e. Seksi Adlog, dalam melakukan pembayaran-pembayaran bekenaan dengan biaya operasional.

9. Tugas tambahan:

   a. Tugas yang bersifat insidentil dan memerlukan waktu-waktu yang khusus baik tugas yang diminta oleh *Branch* Manajer, Regional *Office* maupun tugas yang diminta oleh Head *Office* untuk dapat diselesaikan dalam waktu singkat.

   b. Mencatat, menyimpan, mengatur, memelihara surat-surat atau dokumen, baik yang bersifat penting maupun yang bersifat dokumen biasa serta pengarsipan elektronik (Sistem Arsip Elektronik) ke pusat.

   c. Memutuskan dan memerintahkan pelaksanaan tugas kepada staf bawahannya (Kasir kuitansi dan penagih) sesuai dengan tugas-tugas yang telah ditetapkan.

c. Seksi Pertanggungan

1. Atasan Jabatan : *Branch* Manajer
2. Fungsi Jabatan

   Memberikan pelayanan kepada nasabah dalam hal permintaan / penutupan asuransi dan klaim asuransi sesuai kebutuhan nasabah.
3. Tugas Pokok
   a. Melaksanakan pembayaran klaim ekspirasi, klaim penebusan, klaim tahapan, klaim berkala, klaim anuitas dan penggadaian.
   b. Melakukan supervisi penerbitkan polis dan berita keputusan dari aplikasi (surat asuransi jiwa) yang masuk.
   c. Membuat laporan biaya asuransi, laporan perkembangan portofolio dan laporan perkembangan ISO.
   d. Membantu agen dalam hal permintaan tarif, memberikan perhitungan premi dan penutupan polis.
   e. Memberikan informasi kepada pemegang polis, apabila ada pertanyaan.
   f. Pemeliharaan portofolio seperti: penghidupan polis, permintaan duplikat polis, perubahan status polis pada master, dan koreksi polis.
   g. Melakukan korespondensi (pembuatan nota-nota dan surat-menyurat).
   h. Pencetakan Berita Keputusan untuk membantu operasional agen.
4. Sasaran Kerja dan Target
   a. Menyelesaikan dan membayarkan klaim secara cepat dan tepat.

b. Membuat Surat Ijin Pembayaran (SIP), Surat Pernyataan Penggadaian, Akte Penggadaian serta nota-nota pengajuan dan permintaan baik untuk RO maupun HO.
c. Memproses penerbitan polis sesuai standard (kendali mutu) yang telah ditentukan.
d. Menyerahkan laporan biaya asuransi, laporan perkembangan portofolio dan laporan perkembangan ISO sesuai waktu yang telah ditetapkan.
e. Memberikan informasi sesuai yang dibutuhkan oleh pelanggan (pemegang polis, managemen dan agen).
f. Memberikan informasi kepada Agent Management mengenai portafolio yang sudah habis batas waktunya.

5. Jumlah Laporan

   4 (Empat) :

   1) Laporan penanganan pencetakan polis, setiap satu bulan.
   2) Laporan biaya asuransi, setiap satu bulan
   3) Laporan perkembangan portofolio, setiap satu bulan.
   4) Laporan Perkembangan ISO, setiap satu bulan.

6. Wewenang

   a. Mengkoreksi kelengkapan dan kebenaran hasil entry pada polis serta menandatanganinya.
   b. Menghitung nilai manfaat dari suatu klaim.
   c. Menghitung besaran atau nilai gadai (dibawah 50 juta).

d. Menghitung nilai permintaan tarif premi dan nilai tebus.
e. Memproses pembayaran dan permintaan klaim-klaim dibawah 50 juta.
f. Memberikan penilaian terhadap hasil kerja bawahan.

7. Pelangan
   a. Internal:
      1) Sie Operasional
      2) Sie. Administrasi dan logistik
      3) Bagian underwriting (Pertanggungan Perorangan dan Pertanggungan Kumpulan) di HO.
      4) Bagian pemeliharaan
      5) Bagian pertanggungan di RO
      6) Para agen di PT Asuransi Jiwasraya
   b. Eksternal:
      1) Pemegang polis
      2) Perbankan
8. Hubungan Kerja
   a. Bagian Operasional: Menerima SPAJ mengenai data-data pemegang polis untuk memproses penerbitan polis, dan melengkapi data pelunasan premi pada tanda terima pengajuan klaim.
   b. Bagian underwriting di HO; Menyeleksi dan memberikan keputusan terhadap suatu aplikasi medical yang masuk (aplikasi dapat di terima atau tidak).

c. Bagian administrasi dan logistik: Melaksanakan pembayaran klaim kematian, klaim penebusan, klaim tahapan, klaim berkala, klaim anuitas, penggadaian dan pembayaran biaya asuransi lainnya sesuai Surat ijin pembayaran (SIP).
d. Bagian pelayanan di HO: Menyampaikan klaim yang menjadi wewenang pelayanan kantor pusat.
e. Bagian pemeliharaan: Koreksi status polis yang ada di master.
f. Bagian Pertanggungan Kumpulan Umum; Meminta tarif PK dan konsultasi penggarapan PK.
g. Bagain Pertanggungan di RO: Terkait dengan izin penerbitan klaim dan pembuatan laporan.

9. Tugas Tambahan
   a. Melakukan pengarsipan dokumen, surat-surat yang berhubungan dengan seksi pertanggungan baik secara manual maupun pengarsipan elektronik (Sistem Arsip Elektronik)
   b. Melaksanakan tugas baru yang berhubungan dengan kelancaran administrasi di *Branch Office* yang ditugaskan atasan.
   c. Memutuskan dan memerintahkan suatu pekerjaan dan bertanggungjawab kepada staf bawahannya (administrator pertanggungan) sesuai dengan pembagian tugas yang telah ditetapkan.

d. Seksi Administrasi dan Logistik

1. Atasan Jabatan : *Branch* Manajer
2. Fungsi Jabatan

   Menyajikan laporan administrasi dan keuangan BO secara tepat dan akurat serta memenuhi keperluan logistik BO sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku
3. Tugas Pokok
   a. Melakukan verifikasi terhadap berkas penerimaan dan pengeluaran semua seksi di BO baik melalui kas maupun bank (dapat berupa premi, ekspirasi, maupun penebusan)
   b. Memonitor transaksi keuangan setiap harinya
   c. Melakukan entry setiap transaksi yang berhubungan dengan penerimaan dan pengeluaran BO.
   d. Memeriksa klad kas harian dan klad Bank.
   e. Memonitor laporan dan mengkoordinir pekerjaan bawahan dalam melakukan tugas di Seksi Administrasi dan Logistik BO
   f. Memenuhi pengadaan kebutuhan logistik BO
   g. Melakukan kegiatan kepegawaian yang berhubungan dengan BO
   h. Mengurus administrasi perpindahan nasabah ke BO lain
   i. Memproses pengajuan ijin cuti tahunan, cuti sakit, dan cuti besar.
   j. Memeriksa pengajuan kenaikan gaji berkala dan ruang gaji pegawai.

4. Sasaran Kerja dan Target
    a. Memastikan kelengkapan dan kesesuaian data-data yang dibutuhkan dalam proses penerimaan dan pengeluaran uang dalam kas maupun melalui bank
    b. Memastikan bahwa laporan keuangan setiap bulannya disusun secara akurat dan selesai tepat waktu
    c. Mengkoordinir kinerja pegawai Seksi Administrasi dan Logistik BO sehingga seluruh pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu secara akurat sesuai dengan standar prosedur yang telah ditentukan
    d. Memastikan bahwa kebutuhan logistik semua seksi di BO terpenuhi
    e. Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah
5. Jumlah Laporan

    4 (Empat) :

    1) Laporan Keuangan BO
    2) Laporan Penilaian Pegawai
    3) Laporan Absensi Karyawan BO
    4) Laporan Mutasi Nasabah
6. Wewenang
    a. Menyetujui pengeluaran uang untuk memenuhi kebutuhan logistik di BO
    b. Melakukan penyetoran, transfer, penarikan dana, serta pencairan cek ke Bank

c. Menilai kinerja bawahan

d. Melakukan pembinaan (coaching) kepada bawahan

7. Pelangan

a. Internal :

1) Divisi Sumber Daya Manusia

2) Bagian Administrasi dan Keuangan RO

3) Pemeriksa RO

b. Eksternal :

1) Bank

2) Nasabah

8. Hubungan Kerja

a. Divisi KAI : dalam hal mengajukan permohonan dana untuk membayar klaim nasabah, meminta blanko premi dan kuitansi, serta mengetahui laporan keuangan BO

b. Divisi Sumber Daya Manusia: dalam hal meneruskan potongan pinjaman dan lain-lain untuk dimasukkan ke dalam slip gaji pegawai

c. Bagian Administrasi dan Keuangan RO: dalam hal menyerahkan laporan keuangan BO setiap bulannya

d. Bagian Sumber Daya RO: dalam hal mendapatkan data-data kepegawaian

e. Pemeriksa RO: dalam hal menyampaikan kelengkapan laporan keuangan dan melakukan verifikasi data

f. Seksi Pertanggungan BO: dalam hal memproses data dan berkas nasabah yang mengajukan klaim dan pembayaran biaya asuransi lainnya sesuai Surat Ijin Pembayaran (SIP)

g. Seksi Operasional BO: dalam hal memproses data dan berkas nasabah yang menyetorkan iuran premi asuransi

h. Area Manajer: dalam hal mendukung proses kerja Area *Office* setiap harinya

9. Tugas Tambahan

a. Memutuskan dan memerintahkan suatu pekerjaan dan tanggung jawab kepada staf (administrator logistic aplikasi dan kasir uang) yang sifatnya segera untuk diselesaikan sesuai dengan pembagian tugas yang telah ditetap oleh aturan perusahaan.

b. Menyimpan dokumen-dokumen seluruh seksi yang ada di *Branch Office* di ruang arsip.

e. Kasir

1. Atasan Jabatan : Kepala Seksi Administrasi dan Logistik

2. Fungsi Jabatan

Memberikan pelayanan langsung terhadap nasabah yang akan melakukan pengajuan klaim dan pembayaran premi.

3. Tugas Pokok

a. Melayani transaksi keuangan setiap harinya

b. Memenuhi pengadaan kebutuhan logistik BO

c. Mengurus administrasi perpindahan nasabah ke BO lain

d. Pemegang dana kas

4. Sasaran Kerja dan Target

a. Memastikan kelengkapan dan kesesuaian data-data yang dibutuhkan dalam proses penerimaan dan pengeluaran uang dalam kas maupun melalui bank

b. Memastikan bahwa laporan keuangan setiap bulannya disusun secara akurat dan selesai tepat waktu

c. Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah

5. Jumlah Laporan

4 (empat) :

1) Laporan Keuangan BO

2) Laporan Penilaian Pegawai

3) Laporan Absensi Karyawan BO

4) Laporan Mutasi Nasabah

6. Wewenang

Tidak ada

7. Pelangan

a. Internal :

1) Divisi Sumber Daya Manusia

2) Bagian Administrasi dan Keuangan RO

3) Pemeriksa RO

b. Eksternal :

1) Bank

2) Nasabah

8. Hubungan Kerja

a. Bagian Administrasi dan Keuangan RO: dalam hal menyerahkan laporan keuangan BO setiap bulannya

b. Seksi Pertanggungan BO: dalam hal memproses data dan berkas nasabah yang mengajukan klaim dan pembayaran biaya asuransi lainnya sesuai Surat Ijin Pembayaran (SIP)

c. Seksi Operasional BO: dalam hal memproses data dan berkas nasabah yang menyetorkan iuran premi asuransi

**2.4 Kegiatan Perusahaan**

PT Asuransi Jiwasraya merupakan salah satu lembaga keuangan non bank, sudah dapat kita ketahui operasional utama lembaga keuangan adalah menyimpan dan mengembangkan dana dari nasabahnya dengan menginvestasikan atau meminjamkan untuk menghasilkan laba yang ingin di peroleh. Kegiatan utama PT Asuransi Jiwasraya adalah sebagai beikut:

a. Memberikan solusi bagi kebutuhan asuransi dan perencanaan keuangan.

b. Memberikan solusi inovatif dan kompetitif bagi pelanggan atas kebutuhan asuransi dan perencanaan keuangan.

c. Mereasuransikan perusahaannya ke prusahaan reasuransi.

d. Menginvestasikan premi dan laba yang diperoleh dari nasabah dalam bidang usaha lain.
e. Pembayaran klaim asuransi
f. Penagihan premi asuransi
g. Pengajuan proposal asuransi kepada calon pemegang polis dengan melakukan simulasi perhitungan *benefit.*
h. Menawarkan produk asuransi yang terdiri dari :
    1. Produk Individu
        a) Produk Unit Link
            1) JS LINK FIXED INCOME FUND, JS LINK BALANCED FUND, JS LINK EQUITY FUND adalah suatu cara investasi yang mudah tetapi produktif dan aman disertai perlindungan asuransi jiwa yang maksimal dimana dana anda akan dikelola oleh tim investasi Jiwasraya yang telah berpengalaman mengelola portofolio investasi dan memiliki lisensi, bekerjasama dengan *fund* Manajer dari perusahaan investasiyang memiliki reputasi baik dan terpercaya dalam mengelola investasi. Selain itu produk ini menawarkan 3 jenis pilihan reksadana yaitu reksadana pendapatan tetap, reksadana campuran, dan reksadana saham.
            2) JS LINK 95 dan JS LINK 93 adalah dana yang anda investasikan akan dikelola oleh Danareksa Investment Management (DIM), *Fund* Manajer yang telah berpengalaman dan terpercaya dalam mengelolainvestasi pasar modal dimana selama masa investasi, anda akan mendapat

perlindungan asuransi jiwa dengan nilai pertanggungan yang besar. Jadi ahli waris tetap dapat menikmati hasil investasi yang menguntungkan jika sesuatu yang tidak terduga sewaktu-waktu menimpa anda.

b) Produk Asuransi Pendidikan (Beasiswa)

1) JS PRESTASI menjamin kepastian jenjang masa depan bagi putra putri anda dimana produk ini menawarkan tahapan dana masuk sekolah diberikan dalam empat tahap dalam masa pembayaran premi, dan beasiswa diberikan secara berkala setelah masa pembayaran premi dengan jumlah uang asuransi menaik 5% setiap tahun secara majemuk, tanpa melihat apakah tertanggung masih hidup atau sudah tutup usia sampai akhir masa asuransi.
2) JS PRESTASI SMART, produk ini memiliki manfaat yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan kemampuan orang tua. JS PRESTASI SMART merupakan produk *unbundle* (terurai) dimana pemegang polis dapat memilih sendiri manfaat yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya. Produk ini memiliki lebih dari 15.000 kombinasi manfaat yang dapat dipadukan oleh pemegang polis, dimana pemegang polis juga dapat menambahkan manfaat yang dibutuhkan setelah masa pertanggungan berjalan.
3) BEASISWA CATUR KARSA, menjamin kepastian jenjang pendidikan masa depan bagi putra putri anda dimana produk ini menawarkan tahapan dana masuk sekolahdiberikan dalam empat tahap dalam masa

pembayaran premi dan beasiswa diberikan secara berkala setelah masa pembayaran premi, tanpa melihat apakah tertanggung masih hidup atau tutup usia sampai akhir masaasuransi.

c) Produk Proteksi dan Investasi

1) DANA MULTI PROTEKSI PLUS, produk ini menjamin pembayaran secara sekaligus sebesar 300% Uang Asuransi kepada pemegang polis, jika Tertanggung hidup pada akhir masa asuransi atau pembayaransecara sekaligus sebesar 300% Uang Asuransi ditambah pembayaran secara berkala setiap bulan sebesar 1% Uang Asuransi kepada ahli waris, jika Tertanggung meninggal duniapada saat masa asuransi atau DWIGUNA, produk ini memberikan Jaminan pembayaran sebesar 100% Uang Asuransi kepada pemegang polis, jika Tertanggung masih hidup pada akhir masa asuransi, atau pembayaran sebesar 100% Uang Asuransi kepada yang ditunjuk menerima faedah asuransi/ahli waris yang sah, jika Tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi.
2) DWIGUNA MENAIK, produk ini memberikan jaminan pembayaran 100% Uang Asuransi ditambah bonus kepada pemegang polis, jika Tertanggung masih hidup pada akhir masa asuransi, atau pembayaran 100% Uang Asuransi ditambah bonus kepada yang ditunjuk menerima faedah asuransi/ahli waris yang sah, jika Tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi.

3) JS PLAN DOLLAR, sebuah solusi tepat yang akan melindungi keleluasaan hidup anda dengan segala kemudahannya, JS PLAN DOLLAR merupakan suatu produk dimana dengan membayar premi paling sedikit US$5,000, maka dana anda dijamin dengan pengembangan sebesar 4% per tahun secara majemuk (netto) sampai akhir kontrak.

d) Produk Anuitas

Manfaat produk ini adalah menyediakan jaminan kesinambungan pendapatan keluarha di hari tua, produk ini berupa:

1) Anuitas Ideal
2) Anuitas Sejahtera Ideal

2. Produk Kumpulan (Corporate)

Produk kumpulan dapat dirancang sesuai dengan permintaan dan diupayakan untuk mengakomodasi berbagai keinginan perusahaan dan perlindungan financial kepada karyawan, yang disesuaikan dengan kemampuan perusahaan dalam mewujudkan kesejahteraan bagi karyawannya. Berikut adalah Produk Kumpulan yang dimiliki oleh Jiwasraya:

a) Dwi Guna Prima Eksekutif
b) Asuransi Siharta
c) Program Jaminan Hari Tua
d) Tunjangan Hari Tua

e) Asuransi Kesehatan

f) Asuransi Kredit

g) Asuransi Perjalanan

h) Asuransi Kecelakaan Diri (*Personal Accident* / PA)

i) Kombinasi PA, Asuransi Kredit dan PHK